



المملكة العربية السعودية

الجمعية الخيرية

لمكافحة أمراض الدم الوراثية بالأحساء

مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي برقم (629)

## سياسة تنظيم العلاقة مع

### المستفيدين

### الجمعية الخيرية لمكافحة أمراض الدم الوراثية بالأحساء

تم تحدیث السياسة واعتمادها بتاريخ 25 / 09 / 2025، وذلك استناداً إلى

محضر اجتماع مجلس الجمعية الثالث للعام المالي 2025م



### أولاً: التمهيد

تضع الجمعية الخيرية لمكافحة أمراض الدم الوراثية بالأحساء السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف ذات الصلة من مستفيدين وداعمين ومتطوعين وغيرهم، بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الأطراف، ويحقق العدالة والشفافية في التعامل. وتشكل أنظمة العمل والعقود المصدر الأساسي في تحديد الحقوق والواجبات وآليات الأداء والمسؤولية، وتوضح تبعات التقصير وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ أثناء تنفيذ العقود أو تقديم الخدمات، بما يضمن حماية جميع الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية، تركز الجمعية على صياغة علاقات مهنية وإنسانية متوازنة مع المستفيدين، وتوليها أولوية خاصة من خلال وضع آلية واضحة لتنظيمها، ومراجعتها بصورة مستمرة وتحديثها عند الحاجة، مع تعليمها بما يكفل حفظ حقوق المستفيد وضمان جودة الخدمة المقدمة له.

### ثانياً: الهدف العام

تهدف هذه السياسة إلى تقديم خدمة متميزة وشاملة للمستفيدين من مختلف الفئات تتسم بالإتقان والسرعة والجودة العالية، من خلال متابعة معاملاتهم وإنجاز متطلباتهم وتلقي مقترحاتهم، والعمل على التطوير والتحسين المستمر بالتعاون مع الجهات ذات العلاقة، بما يسهم في تحقيق أهداف الجمعية والوصول إلى المستفيدين بأسهل السبل دون الحاجة إلى مبادرتهم بطلب الخدمة.

### ثالثاً: الأهداف التفصيلية

تشمل الأهداف التفصيلية لهذه السياسة ما يلي:

1. تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة من الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وضمان حصولهم على الخدمات المطلوبة دون عناء أو مشقة.
2. تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الوسائل الإلكترونية التي توكب التطور التقني وتضمن سرعة الإنجاز وسهولة الوصول.
3. تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم يتناسب مع تسوّلات المستفيدين واستفساراتهم عبر قنوات متعددة.
4. تقديم الخدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً على وقته وقديرًا لظروفه وسرعة إنجاز خدمته.
5. التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لأداء الموظفين.
6. تعزيز ثقة المستفيدين بالجمعية واتمامهم إليها من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات الإدارية والمهنية.



#### رابعاً: الممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد

تلتزم الجمعية بتطبيق أفضل الممارسات في تقديم الخدمات للمستفيدين وذلك من خلال ما يلي:

1. تقديم الخدمات المتاحة في الجمعية بجودة عالية وبأسلوب مهني يعكس قيمها ورسالتها.
2. تكوين انطباعات إيجابية وقناعات راسخة لدى المستفيدين عن الخدمات التي تقدمها الجمعية.
3. نشر ثقافة تقييم الخدمة بين المستفيدين والتشجيع على ذلك باعتباره حفاظاً من حقوقهم وأداة للتقويم والتطوير وليس وسيلة للعقاب أو التشهير.
4. تعزيز ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين داخلياً أو خارجياً.
5. ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية تساهم في الارتقاء بمستوى ونوعية الخدمات، والعمل على إزالة المعوقات وتطوير العمليات من خلال تلمس آراء المستفيدين وملاحظاتهم المستمرة.

#### خامساً: قنوات التواصل مع المستفيدين

تعتمد الجمعية في تواصلها مع المستفيدين على القنوات التالية:

1. المقابلات المباشرة.
2. الاتصالات الهاتفية.
3. وسائل التواصل الاجتماعي.
4. الخطابات الورقية والإلكترونية.
5. خدمات طلب المساعدة.
6. خدمة التطوع.
7. البوابة الإلكترونية للجمعية.

#### سادساً: الأدوات المساندة لموظف علاقات المستفيدين

يعتمد موظف علاقات المستفيدين في أداء مهامه على مجموعة من الأدوات المرجعية المساندة التي تضمن جودة التنفيذ وتشمل:

1. اللائحة الأساسية للجمعية.
2. دليل سياسة الدعم للمستفيدين.
3. سياسة العلاج الخيري.
4. النماذج الإلكترونية والإرشادات الخاصة بكل نوع من الخدمات.



**سابعاً: آلية التعامل مع المستفيدين وإناء العاملات**

تلتزم الجمعية بالضوابط التالية في تعاملها مع المستفيدين:

1. استقبال المستفيد بلباقة واحترام، والإصغاء الجيد لاحتياجاته والإجابة على استفساراته ومنحه الوقت الكافي لعرض طلبه.
2. التأكد من اكتمال جميع المعلومات والوثائق المطلوبة وصحتها وقت التقديم ومطابقتها بالبيانات الرسمية.
3. في حال وجود أي غموض أو نقص في المعلومات يتم توجيه المستفيد إلى الموظف المختص لتوضيح الإجراءات المطلوبة.
4. توضيح للمستفيد أن طلبه سيحال إلى لجنة البحث لدراسته والرد عليه بالقبول أو الرفض خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.
5. استكمال إجراءات التسجيل بعد اكتمال الطلبات النظامية.
6. تقديم الخدمة المطلوبة فور اعتمادها من الجهات المختصة.
7. توثيق جميع المعاملات إلكترونياً لضمان المتابعة والشفافية.
8. تحويل المستفيد المسئولة الكاملة عن صحة البيانات التي يقدمها.

**ثامناً: آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمات**

تمر عملية التحقق من استحقاق المستفيدين بالخدمات بعدة مراحل على النحو التالي:

1. مرحلة التوعية والترويج:  
نشر معلومات عن الخدمات عبر منصات التواصل الاجتماعي والرسائل النصية والقنوات الإعلامية المختلفة لضمان وصولها إلى أكبر شريحة من المستفيدين، مع توضيح شروط الاستحقاق والإرشادات والوثائق المطلوبة عبر الموقع الإلكتروني.
2. مرحلة تقديم الطلبات:  
استقبال الطلبات إلكترونياً أو من خلال التواصل المباشر مع موظف خدمات المستفيدين أو الحضور لمقر الجمعية، مع إرفاق الوثائق التي ثبت الحاجة إلى الخدمة، وتوفير نماذج إلكترونية مخصصة لكل نوع من الخدمات.
3. مرحلة تحويل الطلبات:  
تحويل الطلبات إلى التخصصات المعنية حسب نوع الخدمة كالتالي:
  - خدمات العلاج والأدوية: منسقة المرضى أو الأخصائية الاجتماعية.
  - الاستشارات الصحية: منسقة المرضى أو مسؤولة التثقيف الصحي.
  - البرامج التوعوية والتشقيفية وبرامج التطوير المهني: أخصائي البرامج والمشاريع.



4. مرحلة التحقق من الاستحقاق:

- أ. إجراء تقييم أولي من قبل موظف خدمات المستفيدين للتحقق من اكتمال الطلب واستيفائه للشروط.
- ب. مراجعة ملف المستفيد إن وجد لتقييم الحالة بناءً على البيانات المتاحة.
- ج. تنفيذ زيارات ميدانية عند الحاجة لتقييم الاحتياج الفعلي وإعداد تقرير شامل باستخدام نموذج دراسة الحالة.
- د. مراجعة التقرير من قبل مدير عام الجمعية وإبداء مopianاته ثم اعتماد تقديم الخدمة للمستفيدين المؤهلين.

تاسعاً: الخدمات الأخرى ومتابعة الحالات

1. تقديم خدمات الاستشارات الطبية والبرامج التوعوية مباشرة بعد الحصول على موافقة الإدارة وفق الإمكانيات المتاحة لضمان سرعة الوصول إلى المستفيدين المحتاجين.
2. متابعة الحالات المتكررة بشكل دوري للتأكد من استمرار استحقاقها للخدمات المقدمة.
3. قياس رضا المستفيدين بشكل مستمر كوسيلة للتحسين المستمر وضمان الجودة.
4. الحفاظ على سرية بيانات المستفيدين وعدم مشاركتها مع أي جهة خارجية إلا وفق الأنظمة واللوائح الرسمية.

انتهي